



## 诉前阶段的智慧诉讼服务：对延伸服务的观察与反思

黄蔚菁<sup>1</sup>

广东工业大学

**摘要：**本文探讨诉前阶段的智慧诉讼服务。本文结合诉前阶段的智慧诉讼服务的几种类型：智慧法律咨询、旁听与庭审直播、在线多元化纠纷解决机制，分析了诉前阶段的智慧诉讼服务-延伸服务的优点和局限性。我们认为，整体上诉前阶段智慧诉讼服务为代表的延伸性诉讼服务在改善诉讼体验、提升司法公信力方面的成效有继续提高的空间，打造以智慧技术和公共或第三方法律服务机构为主要动力的诉前阶段智慧诉讼服务平台可能是未来的一个方向。

**关键词：**智慧诉讼服务，诉前阶段，延伸服务，诉讼体验，司法公信力

当前，诉讼服务不断延伸范围，其典型实践表现在于诉前阶段的智慧诉讼服务。诉前阶段的智慧诉讼服务一般是指在诉讼前依靠网络自助终端，对常见法律问题、诉讼程序等问题进行全面解答，为人民群众提供“一站式”智慧诉讼服务。诉前阶段的智慧诉讼服务是当事人及一般社会公众接触法院的第一扇窗口，大部分服务事项与诉讼业务没有直接联系，并非主要辅助当事人进行诉讼的措施，对诉讼结果的影响不大，却在实践中得到积极发展，被法院赋予改善当事人司法体验、体现司法为民、提升司法公信力的期许。2019年，最高人民法院发布《最高人民法院关于深化人民法院司法体制综合配套改革的意见——人民法院第五个五年改革纲要（2019-2023）》，提出“把满足人民群众不断增长的司法需求作为人民法院工作

1 黄蔚菁，广东工业大学青年百人博士后。本文系广州市哲学社会科学发展“十四五”规划 2022 年度课题《数字社会的公民守法行为实证研究：基于广州数字轻罪实践样本》（项目批准号：2022GZGJ202）、广州市人文社科重点研究基地 2022 年度课题《粤港澳大湾区的司法制度体系衔接研究》（项目批准号：2022JDGJ15）的阶段性成果。

© Shuangqing Academic Publishing House Limited All rights reserved.

Article history: Received May 6, 2023 Accepted May 18, 2023 Available online May 19, 2023

To cite this paper: 黄蔚菁(2023). 诉前阶段的智慧诉讼服务：对延伸服务的观察与反思. 科技与社会研究. 第1卷, 第2期, 10-17.

Doi: <https://doi.org/10.55375/tasr.2023.2.3>

基本导向”，为此要“构建以人民为中心的诉讼服务制度体系”，以人民为中心的诉讼服务制度体系，具体要求是“加快推进诉讼服务中心现代化建设，努力提供普惠均等、便捷高效、智能精准的诉讼服务”，在智慧诉讼服务建设方面，要求“推进智慧诉讼服务建设，研发智能辅助软件，为当事人提供诉讼风险评估、诉前调解建议、自助查询咨询、业务网上办理等服务，切实减轻人民群众诉累。”<sup>2</sup>

延伸性诉讼服务与核心诉讼业务关系不大、对诉讼结果没有直接影响，其在实践中对改善当事人的诉讼处境、提升一般公众的司法印象能够有多大意义上的作用，值得观察和思考。本文通过细致观察智慧法律咨询、智慧旁听与庭审直播、在线多元化纠纷解决等三类较典型的诉前阶段的智慧诉讼服务措施，梳理分析其提供延伸性智慧诉讼服务的类型、进展与成效，反思智慧诉讼服务建设进程中的延伸服务现象对改善当事人的诉讼处境、提升一般公众的司法印象的成效、价值与理想构造。

## 一、智慧法律咨询

在探索法院应用智慧措施服务一般公众的方面，智慧法律咨询是首要项目。在法律服务分工上，面向一般公众的智慧法律咨询主要属于司法行政机关的职责范畴，典型表现为司法部所提供的在线的智能法律咨询服务。从数据上看，司法部主管的中国法律服务网“智能法律咨询”模块，法律咨询类别较为齐全，有一定量的、持续的法律咨询。统计显示，在2023年3月2日11:30-3日11:30的24小时中，网站共出具4496份专业法律意见书，其中民事类咨询3663次，刑事类咨询414次，行政类咨询419次。对于一个全国性的、致力于提供普惠式公共法律服务的组织，这样的咨询体量很可能意味着该网站不具有普遍性。<sup>3</sup>其中原因是多样的，但它至少提示，公众寻求法律咨询的渠道是多元，而法院是公众心目中的重要选项之一，这也构成了法院提供面向一般公众的智慧法律咨询的动力。法院提供面向社会大众的智慧法律咨询服务，主要有三种形态：

第一，在各类平台提供智能法律咨询。常见的有两种咨询形式，即智能法律问答、智能合同审查。在智能法律问答方面，以广东省高级人民法院推出的智能法律服务机器人为例，其通过网站在线为广大公众提供智能法律问答服务。其服务模式有两种，即提供常见咨询问题列表及答案，或者公民主动提问后机器人进行回答。常见咨询问题列表的问题不局限于诉

---

2 《最高人民法院关于深化人民法院司法体制综合配套改革的意见——人民法院第五个五年改革纲要（2019—2023）》（2019年2月27日发布）。

3 对中国法律服务网“智能法律咨询”模块数据的定期观察显示：截至2023年3月2日11:30，网站已出具3696766份专业法律意见书，其中民事类咨询2023年3月已咨询5958次，2023年度累计咨询203784次，刑事类咨询2023年3月咨询644次，2023年度累计咨询24039次，行政类咨询2023年3月咨询749次，2023年度累计咨询22811次。截至2023年3月3日11:30，网站已出具3700083份专业法律意见书，其中民事类咨询2023年3月已咨询9621次，2023年度累计咨询207447次，刑事类咨询2023年3月咨询1058次，2023年度累计咨询24453次，行政类咨询2023年3月咨询1168次，2023年度累计咨询23230次。统计可得，在2023年3月2日11:30-3日11:30的24小时中，网站共出具4496份专业法律意见书，其中民事类咨询3663次，刑事类咨询414次，行政类咨询419次。对于一个全国性的、致力于提供普惠式公共法律服务的组织，这样的咨询体量可能尚不具有普遍性。

讼相关，更多聚焦于公民日常的法律需求，如关于邻居装修扰民、老板拖欠工资、交通事故碰瓷等，用语也更贴近老百姓的大众化表达。<sup>4</sup>不过，问题列表的数量较少，更新情况也不理想，可能反映出智能问答系统推出后访问频率不高、后期维护未跟进、公众在线提问数据价值未被充分运用构建数据库、智能法律问答服务流于形式等问题。除了提供针对性的智能法律问答，有的法院还提供智能合同审查服务。以南京市中级人民法院小法管家的“智能交互式合同审查”服务为例，截至2023年3月5日其已审查合同8672份，识别风险361437条，访问总量97783次。<sup>5</sup>

第二，在智慧平台提供人工法律咨询服务。平台的人工法律咨询主要分为两种，即平台留言反馈服务，专门设立的第三方法律客服团队的人工咨询服务。在平台留言反馈服务方面，以江西吉安中级人民法院为例，其将公众以私信、留言、消息等形式发送到吉安中院官方微信、微博的留言，有专门的管理员负责回应，并将涉及反映问题、建议的留言建议分享到吉安中院内部微信群。<sup>6</sup>在第三方法律客服团队的人工咨询服务方面，以广东省高级人民法院实践为例，其微信公众号的智能问答系统配置了第三方法律客服的人工咨询功能。每个用户有5次免费人工咨询机会，需要先填写诉讼咨询卡，回答关于案件的基本问题后有人工客服提供咨询意见。从功能上看，该人工服务主要是为涉诉群体提供法律咨询，但是从大多数用户的提问看，问题主要还是一般的普法问题。而免费咨询是在“普法咨询台”的模块下，针对一般法律咨询的回答主要是提供司法裁判后果或法律规定，<sup>7</sup>涉诉群体可能存在定位模糊的情况。

第三，在线下提供智能法律问答服务。线下的智能法律问答服务，主要的定址是在法院，部分在政务服务中心、社区等。随着智慧法院建设，很多法院引进了线下的智慧法律问答设备，提供智能化的法律问答，解放法院窗口压力。而有的法院将服务设备拓展到其他公共区域。譬如，以福建省三明市宁化人民法院为例，其通过触摸一体机提供的“小法问答”业务，装载近10万余条法律法规，可回答5万个常见法律问题，内含3万个典型案例数据，能够引用法条、分析案情、推荐与公众当前情况类似的参考案例，并做出逻辑判断，“是公众快捷高效获取日常法律常识的助手”<sup>8</sup>。线下的智慧法律咨询虽然意图提供普遍性的法律咨询服务，但主要存在于法院，其实际服务对象很可能主要是有强烈诉讼需求的民众，相比于前两者的服务对象更加局限，在服务功能、服务质量上没有太大差别，甚至由于不能提供人工

4 譬如，关于邻里纠纷的问题表述为：“楼上在装修，天天晚上非常吵，我该怎么办”，“隔壁把楼道堆满了自己的东西，都没办法通行，怎么办？”。参见广东省高级人民法院智能法律服务机器人网站：<https://web.law.push.aegis-info.com/#/?eventId=1241>，2023年3月5日访问。

5 参见微信公众号“南京市中级人民法院”，2023年3月5日访问。

6 参见张慧斌：《【智慧法院建设实践】江西吉安中院：漫步云端 借力互联网+打造智慧法院》，载微信公众号“智慧法院进行时”，2017年11月29日发布。

7 譬如，有的用户提问“价值两万六的鞋子，快递居然丢了要不要赔偿？”，该问题得到36个用户的关注，法律意见仅附上了类似案件的裁判文书。参见微信公众号“广东省高级人民法院”，2023年3月5日访问。

8 杨天春、张志历：《福建三明：人民法院24小时自助服务探索与实践》，载微信公众号“智慧法院进行时”，2019年12月23日发布。

服务而更弱。

## 二、智慧旁听与庭审直播

公众始终对于法院及其审判的案件抱有好奇和兴趣,这是法院提升司法公信力的重要着力点。长期以来,普通民众对于法院旁听颇有热情,却对于如何到法院旁听十分陌生。近年来,互联网逐渐兴起一股“约会去旁听”的热潮,有部分民众在法院的微信公众号留言想去旁听,引起各法院的微信公众号争相回应,提供“旁听攻略”。<sup>9</sup>在智慧法院建设的背景下,法院要提升司法公信力,势必要积极回应并满足公众了解法院审判的需求,法院的行动主要表现为三种形态:

第一,网上查询或预约旁听。部分法院开放了旁听的网上查询或预约通道,其意义主要有两个方面:一方面,引导公众如何旁听,并提供便利的旁听信息查询渠道。另一方面,额外提供网上的预约通道,避免对于某些案件旁听人员过多而位置不够的情况。譬如,成都法院网、济南法院网、南京法院网等实现“像订票一样”的网上“旁听预约”<sup>10</sup>。当然,提供网上预约功能有需要注意的地方,因为法律并不要求公众必须预约、申请才可旁听。故此,需注意不可因公众未提前网上预约就不允许进入,以及需要平等对待使用了网上预约功能的与直接现场要求旁听的公众。

第二,通过网络邀请群众进法院旁听。互联网的传播性、互动性,为法院通过旁听庭审提升司法公信力带来积极影响。一方面,利用互联网的传播性,法院能够及时公布并宣传即将开庭的案件,吸引并鼓励公众参与旁听。公众与法院之间的陌生感、疏离感,往往来源于信息不对称。法院对审判事项讳莫如深,公众无从知晓,就难以形成信任的基础。另一方面,利用互联网的互动性,法院的角色不再是被动的。主动邀请公众旁听,也是法院积极主动地提升司法公信力的表现。譬如,河南全省法院就“通过互联网常态化开展邀请群众进法院旁听庭审活动”。河南高院明确规定,“每个中、基层法院邀请群众旁听的庭审数,要占到当年审结的一、二审案件数的十分之一;员额法官人均结案500件以上的基层法院,要占到当年审结案件数的二十分之一。省高院每个审判业务部门,原则上每月至少组织一次“邀请群众旁听庭审”活动”,让群众围观审判、监督办案、感受公正。<sup>11</sup>

第三,开展网络庭审直播。在最高人民法院层面,推出了整合链接全国多数法院庭审直播渠道的中国庭审公开网。在各地方法院层面,有的地方法院结合线上线下的方式,在硬件设备终端上提供分类、专题式的庭审“云旁听”,面向特定人群、在特定地点,针对性地提

9 参见《约吗?一起来法院旁听庭审的那种》,载微信公众号“洛阳中院”,2019年10月18日发布;《<法院旁听攻略>,我在旁听席等你!》,载微信公众号“秭归法院”,2021年9月3日发布;等等。

10 陈海平:《检视与构建:网络时代司法公开的深化思路——基于对3491个法院官方网站的实证调研》,载《河北法学》2016年第12期,第198页。

11 参见赵红旗:《河南法院启动“邀请群众旁听庭审”活动》,载《法治日报》2021年5月20日第8版;《河南智慧法院:书写新时代“数字正义”》,载微信公众号“豫法阳光”,2022年3月9日发布;《河南省法院:邀请群众旁听庭审零距离感受司法公正》,载中华网:<https://henan.china.com/news/fz/2021/0519/2530178581.html>,2021年5月19日发布。

供旁听案件，以求实现普法目的，“审理一案、教育一片”<sup>12</sup>。

### 三、在线多元化纠纷解决

在线多元化纠纷解决机制及其实践，充分说明提升司法公信力不仅是追求司法为民、司法便民、单纯满足人民群众的诉讼愿望，而是有丰富层次的系统工程。在公众心目中，法院是主要的纠纷解决渠道，一旦发生纠纷，人们更愿意选择法院，而不是其他纠纷解决手段。多年来，法院受困于“案多人少”，而公众却不知道、不愿意找法院以外的其他机构解决纠纷，最终结果是审判质量与效率难以提高。无论纠纷是否通过诉讼得到解决，公众都未必满意，法院也难负重荷，司法公信力很难实现。2016年，最高人民法院提出要深入推进多元化纠纷解决机制改革，要求“各级人民法院要将诉调对接平台建设与服务体系建设结合起来，建立集诉讼服务、立案登记、诉调对接、涉诉信访等多项功能为一体的综合服务平台。”

<sup>13</sup>2019年，最高人民法院进一步提出要全面建设现代化诉讼服务体系，“全面建设集约高效、多元解纷、便民利民、智慧精准、开放互动、交融共享的现代化诉讼服务体系”，努力让人民群众在每一个司法案件中感受到公平正义。<sup>14</sup>多元化纠纷解决机制及其智慧化发展，成为通过智慧诉讼服务回应公众需求、提升司法公信力的重要举措。具体而言，在线多元化纠纷解决主要特征有四个方面：

第一，从纠纷解决渠道来看，以线上线下相结合。在线多元化纠纷解决有其优势，但并不能完全代替线下。在线多元化纠纷解决机制的主要优势有两方面：一方面是在解决数字时代的互联网纠纷时，相较传统线下模式的明显优势。典型表现为在网络平台购物产生的纠纷。<sup>15</sup>买卖双方相隔千里从未谋面，纠纷双方容易由于缺乏信任、沟通不畅而造成矛盾升级。但是，这类纠纷的案情往往比较简单，如果能在权威的平台通过在线调解快速解决，对于当事人无疑是上选。法院正是从这一立场出发，引导当事人理性选择最合适的纠纷解决方式。另一方面是在快速解决纠纷方面的优势。传统线下纠纷解决需要当事人多次到法院参与程序或

12 参见《高淳法院 群众身边的“e法庭”——固城湖螃蟹商会站成立》，载《江苏经济报》2022年9月14日B4版；唐奥平、柳飞燕：《【成果巡礼】江苏南京高淳法院：“群众身边的e法庭”打造司法服务“云”平台》，载微信公众号“智慧法院进行时”，2023年1月10日发布。

13 《最高人民法院关于人民法院进一步深化多元化纠纷解决机制改革的意见》（2016年6月28日发布）。

14 参见《最高人民法院关于建设一站式多元解纷机制 一站式诉讼服务中心的意见》（2019年7月31日发布）。

15 譬如，在广州法院在线调解的一起网络平台购物纠纷案例中，家住辽宁沈阳的崔女士花3120元购买了广州某美容公司的祛斑产品，使用后效果不佳，要求美容公司退款，但被对方以各种理由拒绝。崔女士很生气，准备到广州找对方索赔。但考虑到疫情、交通成本等原因，最终作罢。后来，得知法院有线上调解渠道，崔女士就抱着“试试看”的心态，通过微信小程序在人民调解平台线上申请调解。再如，安陆法院雷公法庭通过线上成功调解一起因淘宝购物引发的合同纠纷案件，买方在收到货物后，以商品存在质量问题为由，要求卖方补发货物，却并未寄回第一次收到的货物，最终，买方没花一分钱，获得了一件“有质量问题”的商品。法院受理案件后，发现案件标的只有530元，且原告人在广东，如果按照传统诉讼方式，通知原告过来调解开庭，原告诉讼成本将远大于案件标的，决定采取线上调解的方式来解决纠纷。参见《【调解在线】淘宝购物起纠纷 法官线上速解纷》，载澎湃新闻网：[https://www.thepaper.cn/newsDetail\\_forward\\_17306988](https://www.thepaper.cn/newsDetail_forward_17306988)，2022年3月25日发布；章宁旦：《一键立案 云上开庭 远程解纷：疫情期间广州法院坚持“智慧”办案》，载《法治日报》2022年12月5日第8版。

办理事务。而在线集约化、一站式的多元化纠纷解决模式,可能实现“一日之内完成了案件的调解、听证、当庭确认、电子送达等程序”的“光速解纷”,能够满足涉案金额大、迫切需要快速解决纠纷的企业和个人对正义和效率的需求。<sup>16</sup>

第二,从在线化解纠纷的通达程度看,可提供全流程事项的线上处理渠道。譬如,广州法院多元解纷中心实现诉前调解分流、跨境授权见证、签署调解协议、司法确认听证、送达法律文书等事项全流程线上办理,<sup>17</sup>有助于便利纠纷解决。通过提供更具有优势的在线多元化纠纷解决模式,激励公众理性地选择在线多元化纠纷解决,从而有效率地化解纠纷。

第三,注重运用技术优势,促进多种纠纷解决渠道的顺畅衔接。传统模式下,当事人面对法院的“久调不决”常常无可奈何。而在线多元化纠纷解决机制具有“数据留痕”“算法衔接”的功能,能够通过算法设计直接推进案件由调解转为审判,避免人为干预,在一定程度上避免线下调解的不规范,令已经超过调解期限的案件顺利进入诉讼程序,避免“久调不决”,更好地尊重当事人的选择权,减少损伤司法公信力。各地法院的在线调解往往会设置15日或30日的调解期限,到期未成功调解的案件自动转入立案系统,保障公众的诉权。<sup>18</sup>

第四,运用大数据推进公众关于纠纷解决方式选择的信息对称。部分在线多元化纠纷解决平台提供了类案智能推送、法律法规查询、智慧法律问答、诉讼风险评估、诉讼结果预测、纠纷解决程序选择引导等功能,<sup>19</sup>为当事人提供常见民事纠纷的可视化诉讼风险提示,帮助当事人有效识别和避免诉讼风险,引导当事人选择非诉渠道解决纠纷。<sup>20</sup>通过大数据技术强化先行调解环节,通过自动识别诉讼文书情节,实现类案推荐、相关法律法规推送、裁判结果预测等智能化的调解辅助功能,使纠纷当事人对诉讼后果有充分的认识和预判,为成功调解奠定基础,从而将情节简单、争议不大的案件挡在诉讼之外,加强矛盾化解能力的同时,减轻审判负担,使法官主要精力集中于复杂、疑难的案件,实现纠纷的有效过滤。<sup>21</sup>

从实践成效来看,在线多元化纠纷解决机制的使用频率较高。在全国范围,2021年,全国法院在线调解案件1084.12万件,同比增长43.86%。<sup>22</sup>2022年,全国法院在线调解1362.52

16 参见章宁旦:《一键立案 云上开庭 远程解纷:疫情期间广州法院坚持“智慧”办案》,载《法治日报》2022年12月5日第8版。

17 参见《集宣传展示、智慧解纷、法律咨询等多项功能于一体——广州法院多元解纷中心正式启用》,载《羊城晚报》2023年2月28日第A5版。

18 譬如,广州法院在线纠纷多元化解平台设置30日的调解期限,杭州互联网法院设置15日的前置调解期限。参见《集宣传展示、智慧解纷、法律咨询等多项功能于一体——广州法院多元解纷中心正式启用》,载《羊城晚报》2023年2月28日第A5版;徐隽:《杭州互联网法院成立一年多来再造诉讼流程——网上纠纷网上解》,载《人民日报》2018年9月25日第9版。

19 参见赵青、吴笋林:《广州法院去年诉前化解纠纷15.5万件:涉及标的额540.7亿元 超三成纠纷诉前过滤分流》,载《南方都市报》2023年1月6日第A10版。

20 参见张晨:《人民法院创新在线诉讼调解服务——互联网司法新模式让正义“提速”》,载《法治日报》2022年3月10日第5版。

21 参见刘艳红:《大数据驱动审判体系与审判能力现代化的创新逻辑及其展开》,载《东南学术》2020年第3期,第132-133页。

22 参见张晨:《人民法院创新在线诉讼调解服务——互联网司法新模式让正义“提速”》,载《法治日报》2022

万次，<sup>23</sup>平均每个工作日有 4.3 万件纠纷在平台调解，每分钟就有 51 件成功化解在诉前。<sup>24</sup>最高人民法院“总对总”合作单位增至 11 家，2021 年全国法院对接的调解组织和调解员数量分别是 2018 年的 48 倍和 18 倍。<sup>25</sup>地方层面，杭州互联网法院在线调解平台运行后，2018 年该法院的立案调撤率达到 79.26%，调解案件自动履行率达到 97.3%。<sup>26</sup>广州全市法院至 2022 年，ODR 平台共入驻 341 家调解组织、3831 名调解员。全年广州两级法院诉前调解案件平均用时比诉讼短 76.5 天，为群众节省诉讼费用逾 3 亿元。<sup>27</sup>

#### 四、对延伸服务的反思：成效、价值与理想构造

当前，从诉前阶段智慧诉讼服务的成效上看，其在改善当事人诉讼体验和提升司法公信力方面的效果并不理想。第一，法院的部分措施呈现出表面化、形式化、政绩化乃至应付式的特征。第二，法院在通过智慧技术或者平台提供法律咨询或者多元纠纷解决方面，并没有相比于其他公共法律服务部门和机构的显著优势。反之，因为法院忙于审判业务，往往不容易提供令人满意的延伸性诉讼服务。第三，在诉前阶段改善诉讼体验对当事人的影响往往较小。人们在乎诉讼结果，也在乎过程体验，但主要是与诉讼利益与结果有直接关联的。诉前阶段所提供的智慧诉讼服务很难帮助人们实现诉讼利益，相比之下较少得到当事人的主动关注，一旦影响了当事人诉讼却可能衍生出新的不满。

但是，效果不理想并不意味着诉前阶段的智慧诉讼服务没有存在的必要和价值。一方面，作为延伸性诉讼服务代表的诉前阶段智慧诉讼服务的广泛存在，提示出一种可能性，即司法的社会地位的改善。人们发生纠纷往往想到法院，有法律问题也希望咨询法院，通过法院组织的多元化纠纷解决机制比其他机构的更被公众接纳，这些很可能是法院的社会地位有所改善的信号。尽管当前社会还是普遍认为法院的司法公信力不高，但是公众对法院越来越多的依赖和需求，可能意味着经过改革开放四十年的司法实践、法治宣传与普法教育，法院在民众心目中已经有了普遍的存在感。而这种存在感如何转化为信任感，无疑是需要时间和经历的功课。另一方面，立足于人民司法的立场，面对民众的延伸服务需求，法院系统很难不予以回应。而且这种需求是客观存在的，如果不是通过智慧诉讼服务予以解决，压力最终会回到法院工作人员身上。因此，主要问题还在于，法院应该打造怎样的诉前阶段的智慧诉讼服务，使之能够改善当事人诉讼体验、提升司法公信力并平衡司法成本。

---

年 3 月 10 日第 5 版。

23 参见《司法改革红利释放 公平正义可触可感——访最高人民法院司改办负责人、国际合作局副局长何帆》，载《法治日报》2023 年 3 月 6 日第 4 版。

24 参见张晨：《人民法院创新在线诉讼调解服务——互联网司法新模式让正义“提速”》，载《法治日报》2022 年 3 月 10 日第 5 版。

25 参见张晨：《人民法院创新在线诉讼调解服务——互联网司法新模式让正义“提速”》，载《法治日报》2022 年 3 月 10 日第 5 版。

26 参见《杭州日报改革论坛整版报道 杭州互联网法院试点建设成果》，载微信公众号“杭州互联网法院”，2018 年 6 月 7 日发布。

27 参见赵青、吴笋林：《广州法院去年诉前化解纠纷 15.5 万件：涉及标的额 540.7 亿元 超三成纠纷诉前过滤分流》，载《南方都市报》2023 年 1 月 6 日第 A10 版。

---

综上,我们认为诉前阶段智慧诉讼服务的理想构造,可能是打造一个以技术为主要动力、依托公共法律服务机构、第三方法律服务机构的资源的公众诉讼相关需求的服务平台。一方面,法院受困于沉重的审判工作压力,建设智慧法院、提供诉前阶段的智慧诉讼服务某种程度上也是出于减轻法院的审判外工作负担的考虑。在大量基层法院及其派出法庭,问询压力常常令法院工作人员难以负荷。因此,诉前阶段的智慧诉讼服务应当以智慧技术与公共法律服务机构、第三方法律服务机构的资源为主,法院作为一个平台提供者的角色更为恰当和准确。另一方面,法院可以考虑在提供延伸服务范围的时候可以考虑结合外部资源,相应来说,页可以降低成本。